

Kwaliteitskrant

Een reflectie op ons handelen vanuit de waarden van het kwaliteitsmodel hospicezorg

Donderdag
1 juni 2023



*Samen werken aan kwaliteit
uit liefde voor onze gasten*

Onze gasten als vertrekpunt

In deze krant reflecteren we op ons handelen vanuit de waarden van het vernieuwde kwaliteitsmodel hospicezorg. We hebben met elkaar en met onze gasten en nabestaanden gesprekken gevoerd. Deze gesprekken geven ons inzicht in wat we goed doen en waar nog aandacht nodig is.

We zijn klaar voor de toekomst waarbij onze gasten steeds ons vertrekpunt zijn. Onze gasten behouden zoveel mogelijk hun eigen regie en wij begeleiden en bieden zorg aan hen waar nodig. We luisteren, vangen signalen op en bewegen mee. Hierin vertrouwen we er met elkaar op dat wat we doen het goede is. We doen dit met elkaar en iedereen is uitgenodigd om mee te doen. Naast de waarden uit het kwaliteitsmodel ondersteunen onze visie en de Rijnlandse waarden ons ook. Ze vragen om een andere manier van kijken, denken en doen. En we gebruiken ons gezonde verstand en werken met lef en moed aan kwaliteit uit liefde voor onze gasten. In deze krant vertellen we vol trots over alle mooie ontwikkelingen.

Werkgroep kwaliteit hospice

(Willeke Walters, Veronic Huis, Gertie van Gemert, Thea Jansen, Marleen van Casteren, Monique van Bentum en Karin van den Heuvel)

Deze krant verschijnt 1 x per jaar en is voor gasten en collega's en vrijwilligers van het hospice. Daarnaast gebruiken we deze krant als document voor externe verantwoording. We kiezen ervoor om te reflecteren op ons handelen vanuit de waarden van het kwaliteitsmodel hospicezorg. Een paar overkoepelende onderwerpen zijn terug te vinden in het bestuursverslag en kwaliteitsverslag VVT.

We gebruiken de zij' vorm waar ook 'hij' gelezen kan worden.

2

Uniek en comfortabel



3

Gastvrij en deskundig



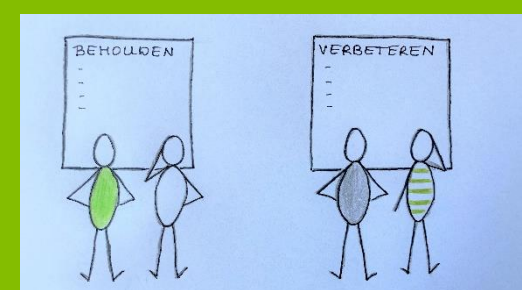
4

Veilig en betrouwbaar



5

Stilstaan en samen verder



6

Feiten en cijfers



Uniek: Onze gasten ontvangen persoonsgerichte zorg en voeren naar eigen wensen zoveel mogelijk de eigen regie in de laatste levensfase.

Comfortabel: Onze gasten voelen zich comfortabel en ervaren de hoogst mogelijke kwaliteit van leven en sterven.

“Wat ben ik blij met de comfort chair!”

Willeke (medewerker naastenzorg): “Wij hebben in 2022 enkele giften ontvangen voor het aanschaffen van een speciale rolstoel, de comfort chair. De vrienden van hospice Bethlehem hebben de giften aangevuld en zo konden wij de comfort chair aanschaffen. Het is een rolstoel waar de gasten met allerlei steunen, comfortabel kunnen zitten. Ook kan de stoel helemaal gekanteld worden waardoor je er ook een ‘dutje’ in kan doen. Omdat de bedden niet door de deuren kunnen i.v.m. het monumentale pand, kunnen we op deze manier mensen toch met tillift in deze relax stoel zetten zodat ze bijv. naar de tuin kunnen. Echt een aanwinst voor het hospice en onze gast Riet die bij ons verblijft is het daar helemaal mee eens! Dank aan alle gulle gevers.”



Een passend geprofessionaliseerd persoonlijk dossier

Thea (coördinerend verpleegkundige): “Nadat wij in 2021 een nieuwe ECD hebben aangeschaft zijn we het in 2022 verder gaan inrichten. Het is een uniek persoonlijk dossier geworden, gericht op onze gasten in hun laatste levensfase. Zo kunnen wij nu ook in dit dossier MIC meldingen registreren in plaats van in een ander systeem. Dat scheelt in tijd. Het is veel effectiever, in een oogwenk zie je de situatie van de gast. Ook hebben we het gebruik van het Zorgpad stervensfase verder verbeterd, evenals het klinisch redeneren in het dossier. Wij hebben daarnaast ook een tabblad onvrijwillige zorg in het zorgplan opgenomen. Het is een prettig ondersteunend dossier geworden. We blijven met zijn allen alert op mogelijke verbeteringen.”

Ik kan loslaten en datgene doen wat ik graag doe

Naaste: “Het geeft mij zoveel rust dat moeder hier is. Ik kan het nu loslaten, hoef niet bang te zijn dat mijn vader het niet meer aankan. Ik heb nu het gevoel dat ik dochter kan zijn. Ze laat mij weer toe. Fijn om haar hand vast te mogen houden.”

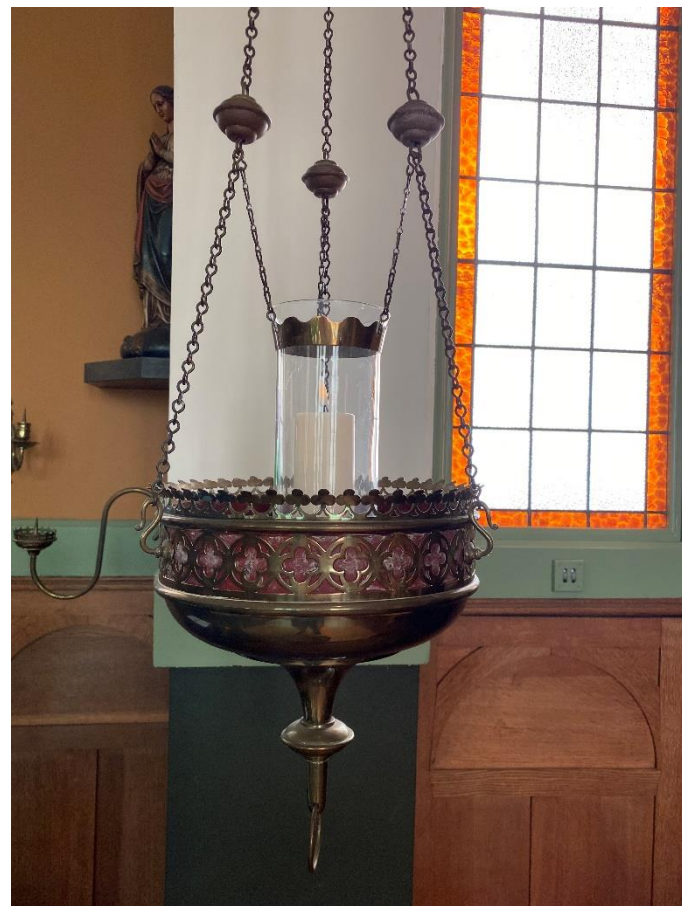
Zoveel schoonheid en warmte

Naaste: “Het is moeilijk woorden te vinden om jullie te bedanken voor alle liefdevolle en zorgvuldige zorg en aandacht die jullie ons hebben geboden. Na een vreselijke tijd vol slecht nieuws kwamen wij bij jullie terecht in de voor ons mooiste kamer van het hospice. Zoveel schoonheid en warmte hebben ons de laatste twee weken omringd en het afscheid iets lichter gemaakt. Nog steeds kan ik het niet helemaal bevatten. Het is allemaal zo snel verlopen. Toch zitten er veel bijzondere momenten op mijn netvlies. Momenten waarin jullie deze zware tijd hebben meegedragen. Ik weet niet hoe ik jullie kan bedanken, maar weet dat wij door jullie zoveel kostbare momenten hebben gekend die onvergetelijk zijn. Lieve groet.”

Iets in eigen tempo kunnen

Naaste: “Wat gaf het ons rust dat hij bij jullie was. Hij kon niet meer voor zichzelf zorgen maar vond het moeilijk om hulp te vragen. Hij was gewend om zijn eigen boontjes te doppen en had echt tijd nodig om hier te landen. Door jullie respectvolle ondersteuning en met hulp van ons is dit gelukt. Hij kreeg van jullie tijd om te wennen. Hierdoor kon hij in z’n eigen tempo jullie zorg toelaten.”

Naaste:
“Jullie waren er ook voor mij. Door te luisteren, grapjes te maken en heerlijke maaltijden klaar te maken.”



Hoe ik me ook beter kan voelen!

Gast: “Een groot compliment voor het hospice. Door jullie goede zorgen is er stabiliteit in mijn ziekteproces en zelfs verbetering. De rust, regelmaat en reinheid zorgen ervoor dat ik me beter voel.”

Gastvrij: Onze gasten voelen zich thuis.

Deskundig: Onze gasten ervaren passende en deskundige aandacht, zorg, behandeling en begeleiding.

“Kwaliteit ontstaat alleen waar je de goede richting kiest”

Gijs van Gemert (Raad van Toezicht)

Ook voor vrijwilligers hebben we aandacht!

Monique (vrijwilligerscoördinator): “Wij hebben veel voor vrijwilligers gedaan. Ik noem ze even puntsgewijs op:

1. We hebben in 2022 hard gewerkt om HETROOSTER per 1 januari 2023 van start te kunnen laten gaan. Dat is een digitaal plansysteem voor bijna alle vrijwilligers van het hospice: zorgvrijwilligers, keukenvrijwilligers, kookvrijwilligers, slaapwachten en receptievrijwilligers. De bedoeling is dat men eenvoudig en overzichtelijk zichzelf in- en uit kan roosteren. Ook het onderling ruilen van diensten kan geregeld worden. Dit biedt meer verantwoordelijkheid voor de vrijwilligers zelf om de weekroosters volledig in te plannen.
2. Er is een kalender gemaakt voor de verjaardagen, maar ook van activiteiten en bijeenkomsten waarop men zich kan inschrijven.
3. Plaatsen van mededelingen op een prikbord.
4. De vrijwilligersmail: de vrijwilligers krijgen een keer per week een vrijwilligersmail. Hierin worden allerlei mededelingen gedaan zoals bijvoorbeeld lief en leed, trainingen, bijeenkomsten, overleggen, corona, welkom van nieuwe vrijwilligers, afscheid van vrijwilligers, jubilea van vrijwilligers, concerten in de huiskamer van het hospice, maar ook mededelingen vanuit de collega's in de zorg, keuken of receptie, over werkinhoudelijke zaken, mededelingen van de vrijwilligers zelf, deelname aan feesten vrijwilligersuitje etc.
5. Scholing aan vrijwilligers: Alle zorgvrijwilligers krijgen een driedaagse training. Deze wordt vanuit het VPTZ in aanwezigheid van de vrijwilligerscoördinator. Voorafgaand aan de training krijgt de zorgvrijwilliger toegang tot de online zelfstudiemodule. De belangrijkste onderwerpen die tijdens de training aan bod komen zijn:
 - Wat is palliatieve terminale zorg?
 - De rollen van de coördinator en de vrijwilliger
 - Het werk van de zorg vrijwilliger
 - Het bieden van goede palliatieve en terminale zorg
 - Waarden en normen in het vrijwilligerswerk
 - Communicatie
 - Omgaan met verlies, dood en rouw. Omgaan met emoties.
 - Zingeving en spiritualiteit.
 - Euthanasie en palliatieve sedatie.
 Ook worden door de verpleegkundigen themabijeenkomsten georganiseerd over onderwerpen als delier en complementaire zorg.”

Thea (coördinerend verpleegkundige): “We hebben in 2022 elkaar les gegeven in delier, complementaire zorg en palliatieve sedatie. In 2023 gaan we stil staan bij het thema: ‘samen verantwoorden & zingeving’. Hierbij worden ook de vrijwilligers betrokken.

Belangrijk is dat we nakomen wat we hebben afgesproken en dit ook vastleggen als dat nodig is

Karin (adviseur kwaliteit): “In 2022 zijn we begonnen met het op de schop nemen van het kwaliteitshandboek. Veel documenten daarin dienen geëvalueerd en geactualiseerd te worden. En dat niet alleen, we hebben een werkgroep interne communicatie gevormd om samen te bespreken welke documentatie waar geborgd dient te worden. Er liggen nu documenten op vier verschillende plaatsen wat het zoeken naar informatie lastig maakt. Elk document wordt geëvalueerd en indien het voldoet aan de voorwaarde dat het ondersteunend is voor onze collega's, gaan we het actualiseren. Dat is een omvangrijk proces dat samen met ICT, HR en facilitair opgepakt wordt. In elk geval zal het kwaliteitshandboek in het vervolg Bibliotheek gaan heten. Zover zijn we nog niet, we zorgen er wel altijd voor dat documentatie betreffende het hospice altijd up to date is. Het gastenboekje is daar ook een mooi voorbeeld van.”

Wetenschappelijk onderzoek

Marleen (arts): “We doen mee met een Europees onderzoek naar palliatieve sedatie georganiseerd vanuit het Radboud ziekenhuis. We hebben vanaf april 2021 gegevens verzameld en observaties gedaan en dit gaat door tot april 2023. In 2024 zullen de resultaten bekend worden en de uitkomsten worden in onze scholingen meegenomen. Ook zijn enkele collega's geïnterviewd door de onderzoeker. **Kim** (flex verpleegkundige): “Wat ik fijn vond aan dit gesprek is dat je wat dieper op het onderwerp palliatieve sedatie in gaat. Door de regelmatige checks die tijdens de sedatie krijg je een nog beter beeld van iemand, omdat je meer de tijd neemt om iemand goed te observeren. Dat komt de zorg in de laatste fase ten goede.”

Het werk van het expertteam palliatieve zorg is erg waardevol

Gertie (verpleegkundige en consulent palliatieve zorg): “In 2022 heeft het expertteam palliatieve zorg de volgende taken uitgevoerd:

1. Uitvoeren zelfevaluatie. Dit heeft geleid tot verbeterpunten die in 2023 worden opgepakt.
2. Beantwoorden van de hulpvragen vanuit alle woongroepen van Kalorama. In 2022 zijn er twintig gesprekken geweest.
3. Bespreken van casuïstiek.
4. Faciliteren en ondersteuning bieden aan aandachtsvelders palliatieve zorg op elke woongroep van Kalorama
5. Verzorgen van scholingen binnen Kalorama en daarbuiten:
 - Zorg in de stervensfase
 - Signalering in de palliatieve fase
 - Pijn bij kwetsbare ouderen
 - Zorg voor naasten (deze wordt in 2023 opgepakt)
 - Scholing palliatieve sedatie (Radboudziekenhuis)
 - Themabijeenkomst ‘Het Einde’ voor de CR van het Veste (dit wordt in 2023 opgepakt).

Veilig: Onze gasten voelen zich veilig in relatie tot hun omgeving.

Betrouwbaar: Onze gasten mogen erop vertrouwen dat zorgverleners nakomen wat is afgesproken.

Een actueel BHV plan is onontbeerlijk voor de veiligheid!

Monique (vrijwilligerscoördinator): “In 2021 hebben we een nieuw BHV team gevormd. Er is een intensievere wijze van samenwerken met de BHV organisatoren van Kalorama. Op basis van de gesprekken met de BHV organisatoren hebben we in 2022 ons BHV plan geactualiseerd en een nieuw scholingsplan opgesteld. In 2021 en 2022 hebben alle vrijwilligers de gelegenheid gehad om aan een BHV presentatie op het hospice deel te nemen, gegeven door één van de BHV organisatoren. Ook werden BHV herhalingstrainingen voor de BHV-ers op de locatie georganiseerd. In 2023 wordt er een BHV herhalingstraining georganiseerd voor onze vrijwilligers en collega’s.

In 2022 heeft er een table-top ontruimingsoefening plaatsgevonden. Dat is een veilige interactieve vorm van oefenen als serieuze voorbereiding op een daadwerkelijke ontruiming. Hierbij spelen de deelnemers een casus van een ontruiming op een plattegrond in het klein met LEGO middelen na.

Begin 2023 zal er een beslissing worden genomen of in de nacht een BHV-er aanwezig moet zijn. Normaal zijn er altijd 2 BHV-ers aanwezig op het Hospice, 1 verpleegkundige en 1 slaapwacht, een zorgvrijwilliger.

De waarde van de nazorggesprekken

Willeke (medewerker naastenzorg): “Ik voer altijd na 6-8 weken nadat een gast is overleden gesprekken met de nabestaanden als ze dat willen. Hieronder met toestemming van de nabestaanden wat voorbeelden van de gesprekken:

De zussen van Mw. gaven aan dat ze hebben ervaren dat ze als contactpersoon niet echt meegenomen werden in bijv. het zorgplangesprek. Ik heb ze uitgelegd dat hun zus het zorgplangesprek alleen wilde doen. In dit geval kan er geen informatie worden gedeeld. Dat vonden de zussen van Mw. erg lastig, want dan weten ze ook niet goed hoe het met hun zus ging en wat ze aan de rest van de familie konden doorgeven. Dit aandachtspunt heb ik met het team besproken en we hebben afgesproken dat het erg belangrijk is voor naasten om wat informatie te delen, maar dat de regie bij de gast blijft als zij daarom vraagt.

Een ander voorbeeld van een nazorggesprek: de partner van de overleden gast, gaf aan dat ze het helemaal niet lastig vond om hier te komen. Alles klopte gewoon dat de gast hier in het hospice kwam en hij voelde zich ook heel fijn hier. Voordat hij echt ziek was zag hij vanuit de Waalbrug al wandelend het hospice liggen. ‘Daar wil je toch wonen, zo’n prachtig pand!’ had hij meerdere keren gezegd. Uiteindelijk heeft de partner voorgesteld om daar dan een keer te gaan kijken en toen bleek het een hospice te zijn. Vanaf dat moment wist hij: ‘als ik ziek word en dood ga, wil ik daar heen!’ Zo geschiede. Het was echt zijn plek en dus voor ons beiden erg belangrijk. Ook de kinderen hebben zich hier prettig gevoeld, onze zoon kon nog afscheid van hem nemen en onze dochter kon haar trouwjurk tonen. Ze waren blij dat ze er op het allerlaatste moment nog bij waren toen hij het leven los liet. We zijn zo dankbaar voor alle lieve zorg.”

We kiezen voor een aanvaardbaar risico

Veronic (verpleegkundige): “Nadat in 2022 onze externe auditor van Perspekt ons heeft gewezen op een tekortkoming in de medicatieveiligheid, nl. het ontbreken van de dubbel-check in de nacht, hebben we deze tekortkoming met elkaar besproken. We hebben besloten dit risico te aanvaarden omdat het voor ons niet mogelijk is om met twee nachtdiensten te draaien. We vertrouwen op elkaars vakmanschap!”

*Kwaliteit is geen daad,
het is een gewoonte*

Naaste: “De laatste weken bij Bethlehem waren voor zowel mijn moeder als voor ons een verademing. We hebben enorm veel steun ervaren en nog ruimte gekregen om samen mooie herinneringen te maken.

Heel bijzonder vonden wij:

- Dat de artsen met mijn moeder bij wijze van uitzondering toch het euthanasietraject aan wilden gaan;
- Dat een verpleegkundige zo attent was om mijn moeder erop te wijzen dat de gordijnen misschien even dicht konden i.v.m. een vertrekkende rouwauto zodat ze er minder mee geconfronteerd werd;
- Dat vrijwilligers ook voor ons een kop soep hadden en sfeer maakten als we bleven eten;
- De mogelijkheid om even met de verpleegkundigen wat dingen op een rij te zetten;
- Het respect van de verpleegkundigen voor mijn moeder nadat zij was overleden;
- De warme belangstelling van iedereen in het pand.

Ik vertel dat ook aan mijn oud collega’s van de sociale wijkteams en WMO en heb dat ook tot uitdrukking gebracht in de Qualiview enquête.”

Samen met de CR

Thea: (coördinerend verpleegkundige): “De cliëntenraad (CR) van het hospice heeft een andere vertegenwoordiging dan de cliëntenraden van de andere afdelingen binnen Kalorama. De raad vertegenwoordigt onze gasten terwijl zij deze niet kennen en hebben hun betrokkenheid opgedaan doordat een naaste van hen in het Hospice heeft verbleven. Dit maakt dat we met elkaar hebben moeten zoeken hoe invulling te geven aan de raad. We zijn in 2022 samen tot de conclusie gekomen dat er behoefte is aan thema bijeenkomsten en aan informatie over het hospice. De ene keer bespreken we alles wat er speelt in het hospice en de andere keer nemen we een thema. In 2022 hebben we het thema “praten over de dood” besproken. Dit leverde mooie inzichten op.”





Stilstaan en samen verder betekent voor ons:
 Samen met de gast en haar netwerk en met elkaar
 in gesprek gaan, en samen onderzoeken en ontdekken
 hoe wij het onze gasten zo comfortabel mogelijk kunnen maken.

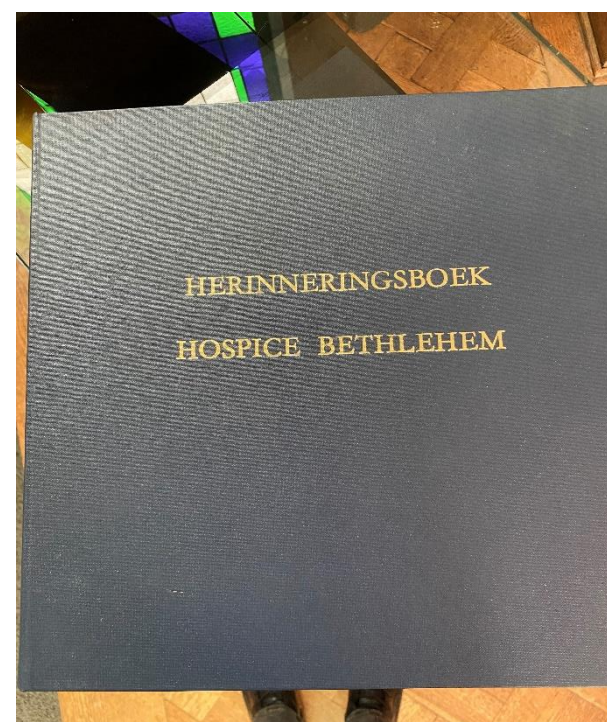
Even stil staan bij de overledenen en het werk van een vrijwilliger

Hans Govers (vrijwilliger) kalligrafeert al 20 jaar het gedenkboek van hospice Kalorama Bethlehem. Sinds de oprichting van het hospice in 2003 heeft vrijwilliger Hans Govers een bijzondere rol. Zelf is hij daar erg bescheiden over. Maar we hebben hem welverdiend in het zonnetje gezet. In de afgelopen 20 jaar schreef Hans al 1580 namen in het gedenkboek. "Ik heb er geen erg in gehad dat ik dit al 20 jaar doe", vertelt Hans. "Wat mij betreft ga ik hier ook nog een hele poos mee door."

"Ik kalligrafeer met een speciale vulpen met zwarte inkt op houtvrij stevig papier", gaat Hans verder. "Iedere vier á zes weken fiets ik naar het hospice om de namen van overleden gasten in het gedenkboek te schrijven. Het geeft me veel voldoening. Dat begint al met het fietstochtje naar dit mooie historische gebouw. Eenmaal binnen ervaar ik keer op keer de bijzonder prettige en rustige sfeer die hier heerst. Ik heb een fijne plek in de bibliotheek waar ik op mijn gemak aan het werk ga. Het kalligraferen van de namen, geboortedatum en sterfdatum is bijna meditatief voor mij. Je gedachten gaan uit naar die persoon. Het valt me regelmatig op dat een sterf- en geboortedatum dichtbij elkaar liggen. Dat is toch bijzonder."

Hans schrijft de namen op losse bladen die naderhand worden ingebonden in een gedenkboek. Op deze manier blijft de naam van een overledene altijd verbonden met het hospice. De gedenkboeken liggen in de kapel. Tijdens herdenkingsbijeenkomsten worden de namen hieruit voorgelezen. "Het is een mooi gevoel dat ik hiermee een bijdrage lever aan het afscheid van het leven. Dat doe je voor de familie maar ook voor de overledene zelf."

"Persoonlijk ben ik erg onder de indruk van de warme, persoonlijke en aandachtvolle zorg die in het hospice geboden wordt. Zo zou zorg overal moeten zijn, vind ik."



En verder...

Werkgroep kwaliteit: "In 2023 willen we graag nog meer stil staan bij een aantal processen binnen het hospice en deze in het licht houden van de waarden van het kwaliteitsmodel hospicezorg, onze visie en de Rijnlandse kernwaarden.

In 2023 willen we daarvoor o.a. ook een onderzoek starten onder gasten, collega's en vrijwilligers om te kijken hoe we het doen en wat nog beter kan. Eventuele verbeterpunten uit dat onderzoek zullen worden opgenomen in het meerjarenplan die we als werkgroep hanteren waarin de acties staan beschreven die direct of indirect door gasten, naasten, collega's en vrijwilligers zijn aangegeven."

Met deze feiten en cijfers voldoen we aan de eisen vanuit het kwaliteitsmodel hospicezorg. De cijfers en feiten zeggen niet direct of we het beter of slechter doen, maar ze vormen wel een onderwerp in onze gesprekken met onze gasten en haar netwerk en met elkaar.

Melding incidenten cliënten (verder: MIC-melding)

We hebben de afspraak binnen Kalorama, dat de teams 1 keer per kwartaal of 2 x per jaar een MIC analyse maken van de incidenten die zich hebben voorgedaan om het leren en verbeteren te stimuleren. Deze analyse wordt in het werkoverleg van een team besproken. Waar ondersteuning nodig is, kan het team altijd een beroep doen op bijvoorbeeld de adviseur kwaliteit.

Een overzicht van de MIC meldingen voegen we niet toe aan de krant. De losse cijfers zonder de context van de gasten zeggen weinig.

De totalen vanaf 2019 hebben we naast elkaar gelegd, om zo enigszins een beeld te vormen van de trend over de jaren heen.

Totaal overzicht MIC meldingen van het hospice:

Totaal MIC-meldingen			
2019	2020	2021	2022
74	48	22	25

In de vergelijking van de totalen over vier jaar zien we na een aanvankelijke afname nu een lichte toename in het totaal aantal MIC-meldingen. De cijfers zeggen niet direct of we het beter of slechter doen. Dit is afhankelijk van verandering van gasten en de meldingstrouwheid van collega's. Bij hoge werkdruk en druk op de bezetting lukt het niet altijd een MIC-melding te doen en/of kan het worden vergeten. Deze cijfers geven daarmee alleen een indicatie.

Prisma onderzoek

In 2022 heeft er geen calamiteit plaatsgevonden in het hospice

Kaloramabreed is het proces rondom het uitvoeren van PRISMA-onderzoeken geëvalueerd en geüpdatet. Naast de formele kant van dit onderzoek, hebben we hernieuwde afspraken gemaakt over de interne communicatie na een calamiteit, de communicatie met naasten en nazorg voor betrokken collega's.

Aanmeldingen, opnames en bedbezetting 2022 - 2019				
	2022	2021	2020	2019
Aantal aanmeldingen	176	158	141	154
Aantal opgenomen gasten	100	88	76	82
Gemiddelde wachttijd in dagen	3	6	7	6
Gemiddelde opname duur in dagen	29	32	30,6	32

COLOFON

De kwaliteitskrant 2022 is een uitgave van het hospice Bethlehem, St. Antoniusplaats 10 te Nijmegen. Vormgeving: Karin van den Heuvel. Tekst en fotografie: collega's van het hospice. Tekeningen: Karin van den Heuvel. Alle rechten voorbehouden. Artikelen mogen gedeeld worden met toestemming van het hospice. Tips/ideeën? Mail naar Karin van den Heuvel (K.vandenHeuvel@Kalorama.nl)

Interne 'toetsingen'

Hygiëne en infectiepreventie: Tweemaal per jaar wordt er door middel van een gebruiksvriendelijke en laagdrempelige app gecheckt hoe het met de hygiëne en infectiepreventie gesteld is op de werkvloer. Dit wordt vaak ondersteund door onze externe deskundige hygiëne en infectiepreventie.

Medicatieveiligheid: Tweemaal per jaar vindt een interne toetsing plaats op het gebied van medicatieveiligheid. Eenmaal een interne en eenmaal een externe door de apotheker van het CWZ.

Wat weetjes over onze technologische ontwikkelingen

Frans en Harry (dienstenbeheerder ICT en procesbeheerder informatie): "Om nog gebruiksvriendelijker en laagdrempeliger te werken hebben wij in 2022 een start gemaakt met het doorontwikkelen van de ICT werk omgeving en het Kalorama Servicepunt (KAS)". Daarnaast is de MIC registratie ondergebracht in het dossier ONS en is daarmee de administratieve last verminderd. In 2023 hopen we met een nieuwe KAS en ICT omgeving te kunnen werken".

Klachten

Er is in 2022 één klacht ingediend. Een samenvatting van het verslag van onze externe klachtenfunctionaris is terug te vinden in het kwaliteitsverslag VVT of bestuursverslag.



Tevredenheidsmeting Qualiview

Elk jaar vragen wij nabestaanden de vragenlijst op Qualiview in te vullen. In deze krant worden alleen de uitkomsten van 2 vragen opgenomen, het hele verslag is op te vragen bij de werkgroep kwaliteit. Wij besteden aandacht aan wat goed gaat en wat beter kan.

Vraag 1: Als u het hospice zou moeten beoordelen met een rapportcijfer, welk cijfer zou u dan geven?

Antwoord: 10 van de 55 respondenten gaven het hospice een 8, 20 respondenten gaven een 9 en 25 respondenten gaven een 10.

Vraag 2: Zou u het hospice bij bekenden en hun naasten aanbevelen? Een 0 betekent dat u het hospice zeker niet zou aanbevelen. Een 10 betekent dat u het hospice zeker wel zou aanbevelen.

Antwoord: 7 van de 55 respondenten gaven het hospice een 8, 19 respondenten een 9 en 29 respondenten een 10.